Conditions de garantie et de service du convertisseur SUN2000 Huawei

(Onduleurs réseaux énergétiques)

Services de la marque Huawei

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.

Onduleur solaire Huawei

Conditions de garantie et de service

La stratégie service clients Huawei s'efforce de fournir une réponse rapide et efficace en cas de dysfonctionnement du réseau énergétique, et de délivrer des solutions professionnelles pour l'entretien de l'équipement de manière à assurer le bon fonctionnement du réseau énergétique. C'est une stratégie gagnant-gagnant pour Huawei et ses clients.

Les produits concernés sont les suivants :

- SUN2000-8KTL
- SUN2000-10KTL
- SUN2000-12KTL
- SUN2000-15KTL
- SUN2000-17KTL
- SUN2000-20KTL
- SUN2000-23KTL
- SUN2000-28KTL

Période de garantie :

- La période de garantie de Huawei est de cinq ans (si le système de surveillance SmartLogger est configuré pour les produits de la gamme SUN2000, la période de garantie est de deux ans). La date de début de garantie ne peut pas se situer plus de 3 mois après l'expédition du produit par Huawei.

Produit	Date de début de garantie	Période de garantie
Produits de la gamme SUN2000	La date de début de garantie ne peut pas commencer à courir plus de 3 mois après l'expédition du produit par Huawei.	La garantie est valable pour la période 0-63 mois à compter de la date de livraison

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.

Services de garantie :

Les services de support Client de Huawei Enterprise fournissent des services de maintenance des onduleurs à ses clients, y compris le support à distance et le support du matériel. Le service de support client de Huawei peut aider les clients à maintenir un fonctionnement stable et durable ou à obtenir un support Huawei rapidement en cas de pannes. En fonction des besoins clients, Huawei recommande la solution de service suivant :

Service de support client

SERVICE SUN2000			
Service de garantie	Classification du service	Contenu du service	Période de garantie (5 ans)
	Support à distance	Centre d'assistance	5*8h
		Support technique à distance	5*8h (réponse dans les 30 min)
		Support technique en ligne	Oui
	Support matériel	Remplacement du matériel	5*8h*2 JO

SLA : Accord de Niveau de Service (« Service level agreement ») état de la performance et des responsabilités requis de chaque partie au contrat.

JO : Jour ouvrable

Notes :

1、 Les services de garantie fournissent un support à distance et un support matériel. Le dépannage sur site fournit un service unique et indépendant de la vente des produits.

2、 Le SLA décrit l'engagement de base. Il est modifié conformément aux capacités de service local ; si le service est inférieur à cette norme, et que le projet nécessite un niveau de service plus important, il doit être examiné par le département de services de support client.

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.

- **Support à distance**

  Le **support à distance** désigne les solutions fournies par Huawei pour répondre par téléphone ou courrier électronique aux demandes d'information ou problèmes techniques concernant les équipements Huawei à des clients. Il inclut le Centre d'assistance, le support technique à distance et le support technique en ligne.

  - Le **Centre d'assistance** fournit un support technique aux interfaces de service et plate-formes des clients de Huawei, et peut accepter et suivre les demandes de service des clients.
  - Le **Support technique à distance** inclut les demandes d'information technique et la gestion des problèmes. Le service de demandes d'information technique est un service de consultation hors pannes. Le service de gestion des problèmes fournit des solutions aux clients pour les problèmes liés aux onduleurs pendant la durée de l'accord SLA.
  - Le **Support technique en** ligne permet l'accès au site Web de support technique Huawei (http://support.huawei.com/enterprise/productsupport) : ce système offre aux clients des informations utiles sous forme d'expérience de maintenance, de cas et d'informations de support technique sur les produits Huawei.

- **Support matériel**

- Un matériel en bon état est une condition préalable à la stabilité d'un système d'alimentation solaire. Le support matériel Huawei garantit un fonctionnement stable des équipements des clients.

  Pendant la période couverte par la garantie, Huawei apporte les garanties suivantes pour tous les produits achetés :

  - Remplacement gratuit en cas de défauts de matériaux et de fabrication.
  - Remplacement gratuit en cas de non-conformité aux spécifications publiées.
  - Huawei s'engage à envoyer les appareils de remplacement au site du client

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.

mutuellement convenu à l'avance dans les 2 jours ouvrables après confirmation de la demande de service du client. Après réception de l'appareil de remplacement, le client doit retourner l'appareil défectueux dans l'emballage de l'appareil de remplacement dans les 15 jours ouvrables. Un appareil défectueux non renvoyé à temps pour quelque raison que ce soit peut être facturé.

- Appareil de rechange. Si l'appareil est usé, un nouveau est livré de Chine au magasin local et le délai est de 30 jours.
- L'appareil de remplacement fourni par Huawei est fonctionnellement équivalent (fonctionnalités, fonction, montage compatible, version par défaut du logiciel) à l'appareil défectueux du client.
- L'appareil de remplacement fourni par Huawei bénéfice d'une garantie pour une période de douze (12) mois à compter de la date de réception de l'appareil de remplacement par le client, ou pour le reste de la période de garantie ou de contrat de service du produit d'origine, la durée retenue étant la plus longue.
- Une fois effectué le remplacement sur site pour le client, Huawei rembourse les frais de remplacement de l'appareil du client dans la période de garantie.
- Après confirmation de la demande de remplacement du client, Huawei règle les frais de transport de l'appareil défectueux et de l'appareil de remplacement pendant la période de garantie.

Exclusions de garantie :

- Tous les services de support mentionnés ci-dessus ne concernent que les équipements fabriqués par Huawei et couverts par la garantie. Le matériel hors de la portée convenue n'entre pas dans le cadre des engagements de service Huawei.
- Les pièces fragiles et les consommables largement utilisés tels que les câbles n'entrent pas dans le cadre des engagements de service pris par Huawei.
- Si Huawei ne peut pas remplir ses engagements de service dans le délai prescrit pour des causes extérieures à Huawei, Huawei est exempté de responsabilités et des

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.

compensations connexes pour le respect de ses engagements aux termes du SLA. En cas de demande de service sur site, le temps de déplacement est exclu de la durée du SLA.

- Les types de dommages suivants à l'équipement fabriqué par Huawei n'entrent pas dans le cadre de l'engagement de service de Huawei :
  - Les dommages à l'équipement fabriqué par Huawei pour cause de force majeure (catastrophes naturelles, incendies et guerres).
  - Les dommages à équipement fabriqué par Huawei dus à l'usure naturelle.
  - Les dommages directs causés par le non-respect des exigences du système déjà donné par écrit pour l'environnement de fonctionnement du site ou des paramètres électriques externes.
  - Les dommages dus à la foudre à cause d'une conception système inadaptée.
  - Les dommages à grande échelle au matériel ou aux données d'équipements Huawei dus à la négligence de clients, à un fonctionnement hors spécification ou à des dommages intentionnels.
  - Les dommages causés par le non-respect du manuel d'utilisation de l'équipement fabriqué par Huawei.
  - Les dommages au système causés par une tierce partie ou par le client, y compris les relocalisations et installations du système non conformes aux exigences de Huawei et les dommages causés par des réglages, modifications, ou suppression des marques d'identification non conformes aux exigences de Huawei.
  - Des dommages au système directement causée par des problèmes dans l'infrastructure de ses clients.

Informations propriétaires et confidentielles Huawei
Copyright © 2008 Huawei Technologies Co., Ltd.